

## **Troca e Devolução de Produtos**

Essa política é válida para produtos vendidos e entregues pela **A Morada**.

Este site e essa política são de propriedade, mantido, e operado por **A Morada**, com endereço na Rua dos Pinheiros, 702, Pinheiros, São Paulo/SP, CEP 05422-001, devidamente inscrita no CNPJ sob o nº 46.703.724/0001-00.

### **DAS CONSIDERAÇÕES E CONDIÇÕES PRELIMINARES**

#### **Da Relação de Unicidade e Exclusividade de Aquisição do Produto da A Morada**

**A Morada** não trabalha com estoques de produtos.

O produto que você consumidor adquiriu com a **A Morada** é único e exclusivo para sua própria e respectiva demanda, confeccionados sob medida conforme as informações prestadas por você cliente.

Após o recebimento das medidas pela **A Morada**, PONTUAL E EXTRAORDINARIAMENTE, os colaboradores da **A Morada** poderão sugerir ajustes nas referidas medidas, se for o caso, com o intuito de reduzir divergências técnicas sobre medição, as quais serão enviadas para o Cliente para homologação e aprovação do mesmo, de tal modo que a responsabilidade das medições continuará ainda ser do Cliente.

A troca e devolução de produtos deve seguir plenamente as regras estabelecidas nessa presente política para satisfação comercial de todos os envolvidos no processo de compra e venda.

**DIANTE O EXPOSTO, SOLICITAMOS QUE O CLIENTE, DIANTE DAS REGRAS AQUI ESTIPULADAS, SE UTILIZE DE TODO BOM SENSO E BOA-FÉ PARA FAZER VALER O SEU DIREITO DE TROCA OU DEVOLUÇÃO DO PRODUTO, SE NECESSÁRIO.**

---

#### **Regras para trocas e devoluções**

Só serão aceitas trocas e devoluções que venham a ser realizadas em até 7 (sete) dias corridos, contados do dia da entrega/recebimento do produto;

Caberá ao cliente dentro do prazo improrrogável estipulado acima comunicar **A Morada** por e-mail [sac@amorada.com.br](mailto:sac@amorada.com.br) para que o produto seja trocado (conforme estipulado nas condições abaixo) ou devolvido.

Caso o cliente, dentro do prazo estipulado acima, queira sumariamente devolver o produto, o cliente deverá, necessária e obrigatoriamente, comunicar **A Morada** sobre tal procedimento por escrito, especificando, se possível, os motivos da devolução (para que a empresa possa analisar as medidas necessárias para melhorar seu(s) processo(s)).

**A Morada** responderá o e-mail imediatamente informando o seu recebimento para que, dentro do prazo máximo de até 05 (cinco) dias corridos, discorra com as orientações sobre a forma de devolução do produto, o qual deverá ser realizado pelo cliente dentro do prazo de até 10 (dez) dias corridos contado da data do decurso do prazo para comunicação do arrependimento.

O produto deverá ser devolvido no estado em que foi recebido, de forma completa, com a embalagem original, os manuais de instrução, certificados de garantia e acessórios, bem como deverá estar acompanhado da Nota Fiscal ou cupom fiscal, momento no qual, diante do recebimento do produto, **A Morada** irá reembolsar os valores pagos pelo cliente.

Tendo em vista que o produto foi confeccionado sob medida, as partes comerciais (cliente e **A Morada**), por mera liberalidade, poderão acordar, por escrito, a ser consolidado via e-mail, uma forma de realização de troca do produto ou mesmo de eventuais ajustes nos mesmos; sendo certo que caso qualquer das partes da relação comercial não concorde com as condições estabelecidas, o cliente deverá devolver o produto, conforme acordado entre as partes comerciais, às expensas de **A Morada**, momento no qual, diante do recebimento do produto, **A Morada** irá reembolsar os valores pagos pelo cliente.

Após o decurso do prazo descrito acima, as devoluções só poderão ser realizadas, nos termos da garantia prestada pela fábrica referentes aos casos de vícios ocultos relacionados à defeitos técnicos do produto da fábrica, que se encontra descrita na Política de Garantias – Amorim e A Morada.

**Decorrido o prazo para arrependimento, não serão aceitas devoluções do Produto oriundas da má, irregular ou indevida medição para e/ou instalação do Produto.**

#### **Como solicitar Trocas e Devoluções**

**Você pode escolher um dos canais de atendimento abaixo:**

**Pelo site:** Entre em contato pelos nossos Canais de Atendimento.

**Pelo telefone:** CAAM - Central de Atendimento **A Morada**.

Telefone: (11) 3085-7448 // (11) 3082-2942.

Das 9h00 às 18h de segunda a sexta, exceto feriados.

#### **Devolução de valores pagos**

A devolução de valores pagos só será realizada após devolução do produto para **A Morada**.

**Pagamentos com cartão de crédito:** Os prazos de estorno dos valores dependem exclusivamente da administradora de cartão de crédito e podem ocorrer em até 2 faturas posteriores.

**Pagamentos com boleto bancário ou feitos em dinheiro (espécie) na loja:** A devolução será efetuada por meio de depósito bancário, em até 7 dias úteis, a contar do recebimento do produto e das informações necessárias. O CPF ou CNPJ do titular da conta para devolução deverá ser o mesmo CPF do titular da compra.

Esperamos que essas informações tenham ajudado você! Em caso de dúvidas, Fale Conosco.